



Hoe moeilijk vindt u het om de klant te vragen naar het geld waar u recht op heeft? U staat voor een lastig dilemma: u heeft recht op tijdige betaling, maar het behoud van de goede relatie is u ook veel waard. De betalingsmoraal is de afgelopen jaren verslechterd. Traag betaald krijgen heeft een negatieve invloed op de bedrijfsvoering. Het is bewezen dat telefonisch incasseren een zeer effectieve methode is om de klant structureel op tijd te laten betalen. Belangrijk uitgangspunt daarbij is het behoud van een tevreden klant. Tijdens deze training wordt ingegaan op de verschillende methodes en technieken om de uitstaande saldi doeltreffend telefonisch te incasseren.

## Telefonische incasso™

Met behoud van klantrelatie

Training van 2 dagen

**Voor wie?** Deze training is bedoeld voor medewerkers die operationeel debiteurenbeheer uitvoeren en de vaardigheden van telefonische incasso willen aanscherpen. Enige kennis en ervaring op het gebied van incasso is gewenst.

**Wie is mijn trainer?** De training wordt verzorgd door praktijkgerichte trainers, met als specialisme debiteurenbeheer.

**Wat leer ik?** In deze training maakt u kennis met de verschillende (vraagstellers)-technieken en hun toepassingen tijdens het telefonisch incasseren. U leert op een klantvriendelijke doch doeltreffende wijze uw klanten aan te zetten tot betalen.

**Unieke werkwijze** Bij IMK Opleidingen begint het leren al direct na inschrijving. Wij bieden u een breed leerconcept, waarvan de training de kern vormt. Vooraf ontvangt u digitaal een preview van het lesmateriaal inclusief voorbereidingsopdracht. De training zelf is bijzonder interactief, met de nadruk op het toepassen van de theorie. Zelfanalyses, oefeningen, discussies en ervaringsuitwisseling maken het leerproces persoonlijk en zeer praktijkgericht. Tussentijds onderhoudt u contact met uw leerpartner en/of medecursisten en werkt u aan een specifieke opdracht. Na afloop is het toepassen in de werksituatie van groot belang. U kunt blijven sparren met uw leerpartner en nog zes weken gebruik maken van e-coaching met uw trainer.

**Uw persoonlijk opleidingsplan** Deze training kan uitstekend dienen als opstart voor de bijzondere training **Crucial Conversations**. Deze training gaat een slag dieper en gaat over het voeren van de echt lastige gesprekken die bepalend zijn voor de toekomst. Gesprekken waarbij veel op het spel staat, de meningen uiteenlopen en emotionele blokkades in de weg zitten. Deze training opent de weg om alles bespreekbaar te maken en resultaten te behalen die daarvoor onmogelijk leken. Graag adviseren wij bij uw persoonlijk opleidingsplan. Neem vrijblijvend contact op via 0172 - 42 34 56.

## Amanda de Boer

*Cashier/Credit Control, Veilinghuis Christie's te Amsterdam*



**“Tja, het is net een beetje als autorijden, door ervaring leert men.”**

“Een doel was om mondiger te worden in het voeren van telefonische klantgesprekken. Doordat we een internationaal bedrijf zijn, wilde ik graag leren om de klant op een meer correcte wijze aan te spreken en hem tot betalen over te laten gaan. De manier van lesgeven was heel ontspannen, maar ook de diversiteit van de groep was echt een grote plus. Er zaten zowel beginners als mensen met meer ervaring tussen en dat zorgde ervoor dat iedereen van elkaar kon leren.”



## ***“Effectief incasseren met behoud van de klant!”***

Voor veel bedrijven is het in deze lastige periode steeds moeilijker om op tijd aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. Debiteurenbeheer wordt belangrijker dan ooit. Het vraagt enorm veel van een medewerker om op een effectieve en efficiënte manier om te gaan met telefonische incasso. Enerzijds is het van belang dat het geld op tijd binnenkomt, anderzijds is het van belang dat uw klant behouden blijft. Hier komt dan ook klantgerichte communicatie om de hoek kijken. Tijdens de training wordt gekeken of de incassomedewerker op persoonlijk communicatievlak nog effectiever te werk kan gaan. Daarbij is het van uiterst belang dat er gedurende het persoonlijk contact op verbaal- en non-verbaal niveau actief en reflectief geluisterd wordt. Dit aangevuld met samenvattingstechnieken en de juiste vragen op het juiste moment, maakt het dat de incassomedewerker nog effectiever en klantgerichter te werk gaat. In deze 2-daagse training wordt veelvuldig gebruik gemaakt van praktijkgerichte rollenspelen waar geoefend wordt in de door de deelnemer aangegeven specifieke situatie. Naast het ontwikkelen van communicatievaardigheden wordt ook sterk de aandacht gericht op structuur. Hier wordt op een interactieve manier ingegaan op de grondbeginselen van een helder telefoonscript en incassobeleid. De praktijk- en resultaatgerichte aanpak legt een stevige basis voor effectief incasseren met behoud van de klant!

## Programma

- Waarom telefonisch incasseren?
- Is er een incassobeleid?
- Hoe herken ik verschillende debiteuren?
- Het communicatieproces
- Gespreksstructuur
- Welke vraagstellingstechnieken zijn er?
- Samenvattingstechnieken
- Het eerste gesprek
- Het maken van concrete afspraken
- Hoe ga ik om met smoezen en reacties van debiteuren?
- De afsluiting van het gesprek
- De opvolging en agendering van de gesprekken
- Behandeling van verschillende cases
- Klantvriendelijk communiceren
- Omgaan met weerstand en klachten
- Wat zijn de verbeterpunten?
- Rollenspelen, oefeningen en ervaringsuitwisseling

## Het all-in tarief per deelnemer bedraagt € 795,-

Tariefsopbouw: Iesgeld € 665,- / Iesmateriaal € 40,- / accommodatiekosten € 90,- (2 dagen).

Alle bedragen zijn exclusief btw. Vrijstelling is mogelijk via IMK Academie, u kunt dit aangeven op het inschrijfformulier. Indien u kiest voor eenmalige automatisch incasso betaalt u geen € 15,- extra per factuur aan administratiekosten.



Meld u aan via [www.IMKopleidingen.nl/ti](http://www.IMKopleidingen.nl/ti)



Reserveer meteen uw plaats met één telefoontje naar **0172 - 42 34 56**



### Regio en data

Deze training duurt twee dagen van 10.00 - 17.00 uur

#### maart 2012

Eindhoven 06-03 | 13-03

Rotterdam 21-03 | 28-03

#### april 2012

Amsterdam 04-04 | 11-04

Nijmegen 12-04 | 19-04

Breda 13-04 | 20-04

Den Haag 16-04 | 23-04

#### mei 2012

Drachten 31-05 | 07-06

#### juni 2012

Utrecht 11-06 | 18-06

Zwolle 22-06 | 29-06

#### oktober 2012

Den Bosch 03-10 | 10-10

Amsterdam 09-10 | 16-10

Utrecht 22-10 | 29-10

#### november 2012

Zwolle 02-11 | 09-11

Alkmaar 08-11 | 15-11

Amersfoort 22-11 | 29-11

Arnhem 27-11 | 04-12

#### december 2012

Breda 03-12 | 10-12

Drachten 12-12 | 19-12

Rotterdam 14-12 | 21-12

[Kijk op IMKopleidingen.nl](http://www.IMKopleidingen.nl)

voor ons volledige programma

**Bel voor meer informatie of voor het aanvragen van de uitgebreide cursusbrochure naar IMK support 0172-42 34 56**



**MANAGEMENT & LEIDERSCHAP** | **INFORMEEL LEIDERSCHAP** | **PERSONEELSBELEID** | **OOK INCOMPANY!**  
**MEDEZEGGENSCHAP** | **SUPPORT & COMMUNICATIE** | **SALES** | **ONDERNEMERSCHAP**

IMK Opleidingen heeft meer dan 50 trainingen en opleidingen, verdeeld over 7 thema's. Met 75 professionele trainers leiden wij per jaar meer dan 5.000 cursisten op. IMK Opleidingen staat bekend om haar praktijkgerichte, no-nonsense aanpak. De missie is talentontwikkeling tot de derde macht (TO3). IMK Opleidingen geeft mensen de kans om hun talenten te ontdekken, te ontwikkelen en ermee te durven ondernemen.